

AHRQ-patients-Fr, questionnaire d'évaluation de la réactivité des centres de santé primaires en terme de littératie en santé

Introduction

Ce questionnaire est la traduction française d'un questionnaire se trouvant dans le "Health Literacy Universal Precautions Toolkit" de l'agence américaine pour la recherche et la qualité en soin de santé (1). Elle a été réalisée dans le cadre du travail de fin d'étude de Master complémentaire en Médecine générale de Maxime Mouillet¹, sous la supervision de Gilles Henrard^{1,2}. Nous avons suivi la méthodologie de traduction « TRAPD team » (2) consistant en deux traductions vers le français en parallèle, suivie d'une réunion de conciliation et d'un pré-test auprès de patients.

L'objectif de ce questionnaire est d'aider à un diagnostic des forces et des faiblesses d'un centre de santé primaire dans sa capacité à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers (en anglais "health literacy responsiveness"). L'application de ce questionnaire est possible isolément mais gagne, comme c'est le cas originellement à s'insérer dans un projet global d'amélioration de la qualité pour : conscientiser et fédérer autour de la thématique, prioriser l'action et favoriser la participation des patients dans le processus (3). Le niveau d'action est donc bien l'institution, au-delà des individus qui y évoluent, et vise des changements d'organisation et/ou de culture de travail qui la rende in fine plus "pro-littératie".

¹ Maison Médicale St-Léonard, Liège

² Département de Médecine générale, Université de Liège

Glossaire

Littératie en santé (« health literacy ») : Connaissances, motivation et compétences nécessaires pour accéder à, comprendre, évaluer et appliquer l'information dans le domaine de la santé, pour ensuite se forger un jugement et prendre une décision dans la vie quotidienne en termes de soin de santé, de prévention ou de promotion à la santé pour maintenir ou améliorer sans qualité de vie tout au long de sa vie. Traduit de Sorensen et al 2012 (4).

Littératie organisationnelle en santé (« organizational health literacy ») : Capacité des institutions à tenir compte du niveau de littératie en santé de ses usagers. Une institution qui tient compte du niveau de littératie de ses usagers rend l'information nécessaire à la navigation en son sein et à l'utilisation de ses prestations de soins plus simple et plus claire afin que ses usagers soient mieux à même de prendre soin de leur santé. Inspiré du concept de « Health Literate Organization » de Brach et al 2012 (5)

Bibliographie

1. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD. AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit: 2nd edition. [Internet]. 2015. Disponible sur: <http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy-toolkit/index.html>
2. Harkness JA, éditeur. Cross-cultural survey methods (chapter 3 : Questionnaire translation). Hoboken, N.J: J. Wiley; 2003. 420 p. (Wiley series in survey methodology).
3. Brach C. The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement. In: Health Literacy New Directions in Research, Theory and Practice. Siegel. 2017. p. 203-37.
4. Sørensen K, Van den Broucke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J, Slonska Z, et al. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. BMC Public Health. 2012;12:80.
5. Brach C, et al. Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations | National Academy of Medicine [Internet]. 2012 juin [cité 20 avr 2017]. Disponible sur: <https://nam.edu/perspectives-2012-ten-attributes-of-health-literate-health-care-organizations/>

Insérez le nom du centre de santé :

Date :

Instructions

Merci de répondre aux questions suivantes qui concernent les soins fournis par ce centre de santé. Vos réponses nous aideront à comprendre comment les membres du personnel vous donnent des explications et vous facilitent la tâche pour prendre soin de votre santé.

D'abord, nous aimerions savoir comment les soignants et les autres membres du personnel de ce centre de santé vous expliquent les choses et vous écoutent.

1. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé vous ont-elles expliqué les choses d'une manière facile à comprendre ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

2. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé ont-elles utilisé des mots médicaux que vous n'avez pas compris ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

3. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé vous ont-elles parlé trop rapidement ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

4. Au cours des six derniers mois, une personne de ce centre de santé a-t-elle utilisé des photos, des dessins ou des vidéos pour vous expliquer quelque chose ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

5. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé vous ont-elles écouté avec attention ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

6. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé vous ont-elles coupé la parole alors que vous parliez ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

7. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé ont-elles montré de l'intérêt pour vos questions et vos préoccupations ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

8. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé vous ont-elles encouragé à poser des questions ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

9. Au cours des six derniers mois, avez-vous vu quelqu'un de ce centre de santé pour une maladie ou pour un autre problème de santé ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → allez à la question 13

10. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il donné des conseils oraux pour prendre en charge cette maladie ou ce problème de santé ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → allez à la question 13

11. Au cours des six derniers mois, ces conseils oraux ont-ils été faciles à comprendre ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

12. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il demandé comment vous alliez suivre ces conseils ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

13. Au cours des six derniers mois, des personnes de ce centre de santé ont-elles pris assez de temps avec vous ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

Maintenant, nous aimerions savoir comment les soignants et le reste des membres du personnel de ce centre de santé vous ont parlé des médicaments que vous prenez.

14. Au cours des six derniers mois, avez-vous pris un médicament recommandé par quelqu'un de ce centre de santé ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → allez à la question 23

15. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il expliqué pourquoi prendre chacun de vos médicaments ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → allez à la question 17

16. Ces explications étaient-elles faciles à comprendre ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

17. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il expliqué combien de fois et quand prendre chacun de vos médicaments ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → Allez à la question 19

18. Ces explications étaient-elles faciles à comprendre ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

19. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il aidé à ne pas oublier de prendre vos médicaments ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

20. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il demandé d'apporter tous vos médicaments, obtenus avec ou sans prescription ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

21. Au cours des six derniers mois, avez-vous apporté à ce centre de santé tous vos médicaments, obtenus avec ou sans prescription ?

- ☐ Oui, je les ai tous apporté.
- ☐ Non, je n'en ai apporté que quelques-uns.
- ☐ Non, je n'en ai apporté aucun → **allez à la question 23.**

22. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé a-t-il passé en revue vos médicaments et vous a-t-il parlé de chacun d'eux ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Maintenant, nous souhaiterions savoir si un soignant ou un autre membre du personnel de ce centre de santé vous a donné des informations écrites sur votre santé.

23. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il donné des informations écrites sur la manière de prendre soin de votre santé ?

☐ Oui

☐ Non → allez à la question 25.

24. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il expliqué ou a parcouru avec vous les informations écrites qui vous ont été données ?

☐ Jamais

☐ Parfois

☐ Souvent

☐ Toujours

25. Au cours des six derniers mois, avez-vous signé un document de ce centre de santé ?

☐ Oui

☐ Non → allez à la question 27

26. Au cours des six derniers mois, vous a-t-on expliqué le but d'un document de ce centre de santé avant que vous ne le signiez ?

☐ Jamais

☐ Parfois

☐ Souvent

☐ Toujours

27. Au cours des six derniers mois, avez-vous rempli un document de ce centre de santé ?

☐ Oui

☐ Non → Allez à la question 30

28. Au cours des six derniers mois, vous a-t-on proposé de l'aide afin de remplir un document de ce centre de santé ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

29. Au cours des six derniers mois, les documents que vous avez reçus de ce centre de santé ont-ils été faciles à compléter ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

Maintenant, nous souhaiterions savoir si votre soignant ou un autre membre du personnel de ce centre de santé vous a parlé de formations ou d'aides qui pourraient vous être utiles.

30. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il demandé si vous aviez des difficultés à payer vos médicaments ?

- ☐ Oui
- ☐ Non → allez à la question 32

31. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il aidé à trouver des moyens pour payer vos médicaments ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

32. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il parlé des aides disponibles concernant la nourriture, le travail ou le logement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

33. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il demandé si vous souhaitiez améliorer votre niveau de lecture, d'écriture ou votre compréhension des mathématiques ?

☐ Oui

☐ Non

34. Au cours des six derniers mois, quelqu'un de ce centre de santé vous a-t-il aidé à trouver un service pour améliorer votre niveau de lecture, d'écriture ou votre compréhension des mathématiques ?

☐ Oui

☐ Non

35. Au cours des six derniers mois, avez-vous été envoyé vers un autre médecin, laboratoire ou un autre service ?

☐ Oui

☐ Non → allez à la question 37

36. Au cours des six derniers mois, vous a-t-on demandé si vous souhaitiez de l'aide pour prendre un rendez-vous avec un autre médecin, laboratoire ou un autre service ?

☐ Oui

☐ Non

Maintenant, nous avons quelques questions vous concernant.

37. Quel âge avez-vous ?

☐ 18 à 24

☐ 25 à 34

☐ 35 à 44

☐ 45 à 54

☐ 55 à 64

☐ 65 à 74

☐ 75 ou plus

38. Quel est votre sexe ?

- ☐ Homme
- ☐ Femme
- ☐ Autre/indéfini

39. Quel est votre niveau scolaire le plus élevé ?

- ☐ Etudes primaires
- ☐ Etudes secondaires mais sans avoir obtenu le diplôme final (CESS)
- ☐ Etudes secondaires avec obtention du CESS
- ☐ Graduat ou licence
- ☐ Bachelier
- ☐ Master ou plus

40. Quel est votre langue maternelle ?

41. Quel est votre pays d'origine ?

42. Quel est votre niveau de français ?

- ☐ Très bon
- ☐ Bon
- ☐ Pas bon
- ☐ Aucune connaissance

Merci pour votre participation.